VIII Jornadas de Psicosociologia Laboral, OSALAN
Bilbao, 30 noviembre 2017

Explicación psicosocial de la violencia externa: frustración, modelado y personalidad

Dr. Pedro R. Gil-Monte
Dir. de la UNIPSICO
Universitat de València

UNIPSICO
Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional

Objetivo

U N I P S I C O

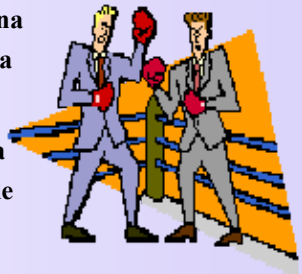
Explicar las bases psicosociales de la agresión y de la violencia como medio para que los/las asistentes entiendan las causas de la violencia externa en el trabajo y las estrategias de intervención

Índice

1. **Delimitación conceptual: conflicto, agresión, violencia.**
2. **Modelo General de Agresión.**
3. **El rol del individuo:**
   1. **Variables personales:** personalidad y sexo.
   2. **Frustración**
   3. **Modelado y aprendizaje social.**
4. **El rol del entorno:** cultura organizacional y factores de riesgo.
5. **Tipos y formas de violencia externa en el trabajo.**
6. **Tasas de prevalencia.**
7. **Consecuencias.**
8. **Estrategias de intervención.**

1. Delimitación conceptual

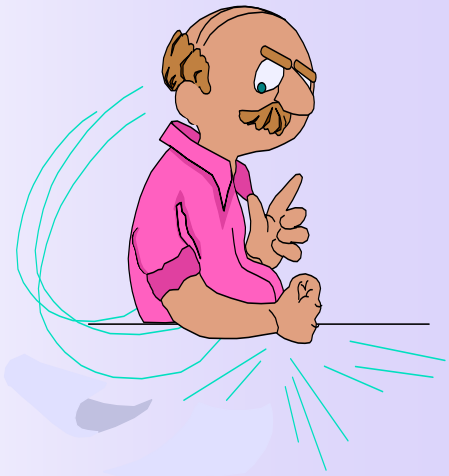
- **Conflicto. Proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra ha frustrado o va a frustrar algún evento relevante para ella.**
- **Agresión. Conducta intencionada dirigida hacia otra persona con intención de causarle daño. El agresor espera dañar a la persona agredida y piensa que lo evitará:**
  - **(a) Hostil. Impulsiva, reactiva, no planificada, responde a una provocación.**
  - **(b) Instrumental. Premeditada, proactiva y planificada, persigue un objetivo.**
- **Violencia. Agresión extrema para hacer daño intenso al agredido, e incluso ocasionarle la muerte. Un tipo de agresión.**
- **Violencia (física) vs. Agresión (psicológica)**



2. Modelo General de Agresión

(Anderson y Bushman (2002)

3. El rol del individuo



3.1.1. Personalidad y agresividad

UNIPSICO

Algunas variables de personalidad facilitan conductas agresivas, en especial si perciben provocación: sesgan interpretación de información y dificultan autorregulación

1. **Rasgos de agresividad, ira, irritabilidad.**
2. **Personalidad Tipo A.**
3. **Afecto negativo.**
4. **Neuroticismo.**
5. **Baja amabilidad (antagonismo).**
6. **Narcisismo (+ baja autoestima)**
7. **Susceptibilidad.**
8. **Impulsividad.**
9. **Otras: creencias, valores, etc.**

- **Discapacidad y trastornos de personalidad** (psicopatía, psicosis, uso de substancias, etc.)

Universitat de València

3.1.2. Agresión, violencia y sexo

UNIPSICO

Hombres más agresivos que mujeres en formas de agresión directa (física y verbal) y cuando la víctima no conoce al agresor

Universitat de València

3.2. Frustración-agresión

Agresión: conducta que surge cuando la consecución de una meta es bloqueada.

UNIPSICO

FRUSTRACIÓN

Intensidad proporcional a:

1. Cantidad de satisfacción anticipada.
2. Impedimento para lograr satisfacción.
3. Frecuencia de contrariedades a los esfuerzos para lograr la meta.

Favorecida por:

1. Situaciones percibidas como arbitrarias o injustas.
2. Percepción de conducta intencionada del otro.

AGRESIÓN

3.3. Modelado y aprendizaje social

Las personas aprenden respuestas agresivas al igual que otras formas complejas de conducta social: por ensayo y error (refuerzo) **o por observación de otros** (modelos) **(Bandura)**

UNIPSICO

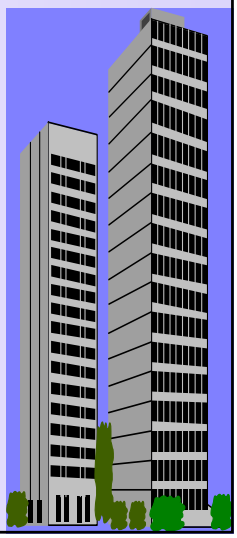
UNIPSICO

4. El rol del entorno: facilitadores de la actividad laboral

UNIPSICO

4.1. Cultura organizacional

1. **Aceptación cultural de la violencia:** tolerancia y permisividad.
2. **Síndrome del puesto de trabajo:** trabajadores de determinados puestos deben soportar ofensas, amenazas y agresiones.
3. **Ausencia de protocolos de prevención y denuncia en la organización.**
4. **Miedo a represalias, responsabilidad y culpa.**
5. **Falta de interés de la organización por investigar agresiones.**



4.2. Factores de riesgo

UNIPSICO

1. Trabajar en zonas socio-económicamente deprimidas.
2. Trabajar en zonas con alto índice de criminalidad.
3. Trabajos solitarios y nocturnos.
4. Manejar dinero o mercancías valiosas.
5. Contacto con público y atención a clientes (Δ 181%).
6. Trabajos y funciones de seguridad.
7. Condiciones ambientales: ruido, calor, hacinamiento, situación dolorosa, etc.
8. Edad, bajo nivel educativo, escasa experiencia laboral.
9. Sobrecarga de trabajo y presiones de tiempo (Δ 24%).

5.1. Violencia externa en el trabajo: tipos

UNIPSICO

Conducta que pretende dañar física o psicológicamente a un trabajador, dentro o fuera de la organización, y que se desarrolla en contextos relacionados con trabajo

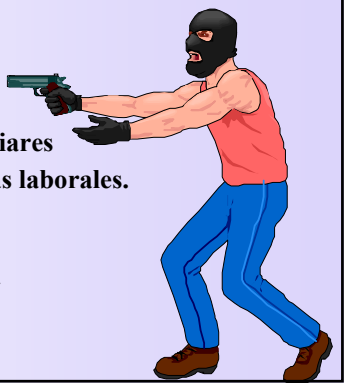
Tipos:

1. Violencia externa: Personas ajenas a la organización.

- **1.1. Violencia criminal (Tipo I).**
  Sin relación comercial (v.g., atraco).
- **1.2. De clientes o usuarios (Tipo II).**
- **1.3. Doméstica (Tipo IV). Agresiones familiares en contexto laboral, con consecuencias laborales.**

2. Violencia interna.

Miembros de la organización (Tipo III).



5.2. Violencia externa: formas

(Eurofound, 2015)

UNIPSICO

Desarrollada por uno o varios individuos

- Física
- Psicológica
- Sexual

Ocasional o acciones repetidas

- Acciones criminales
- Abuso
- Amenazas
- Humillación
- Acoso
- Falta de respeto

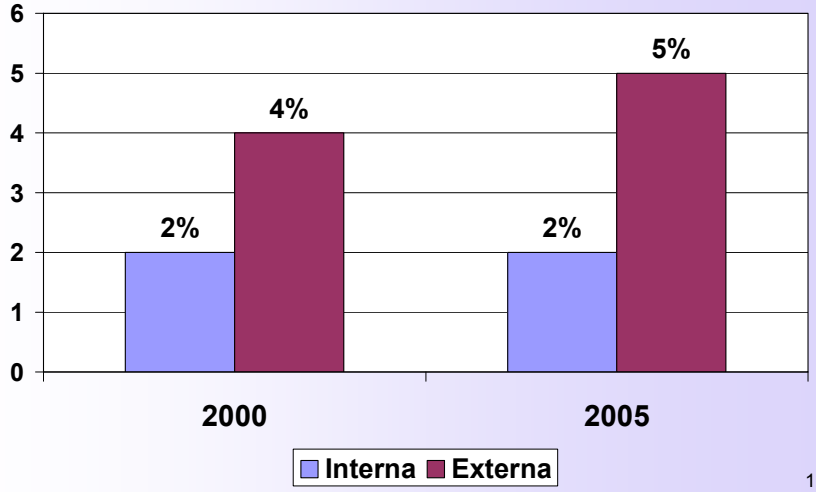
6.1. Tasas de prevalencia

(European Agency for Safety & Health at Work, 2015)

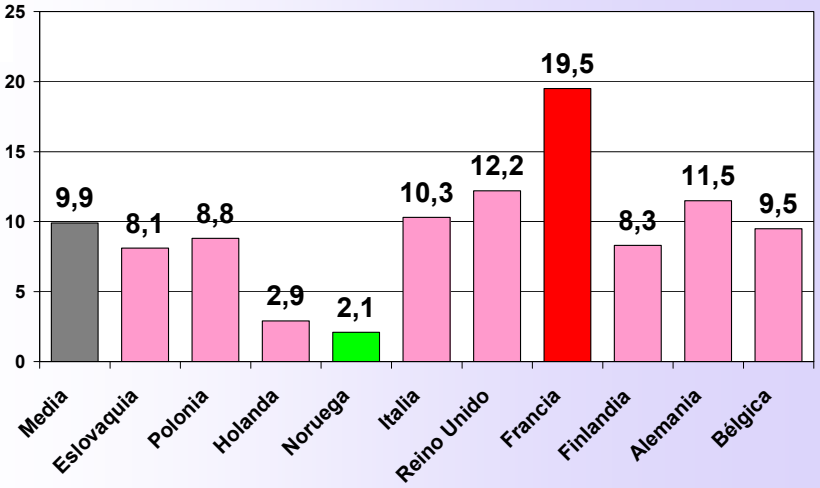
UNIPSICO

6.2. Tasas de prevalencia (%): violencia física en trabajo EU15 (EWCS, 2007)

¿En los últimos 12 meses has sido víctima de violencia física en el trabajo?



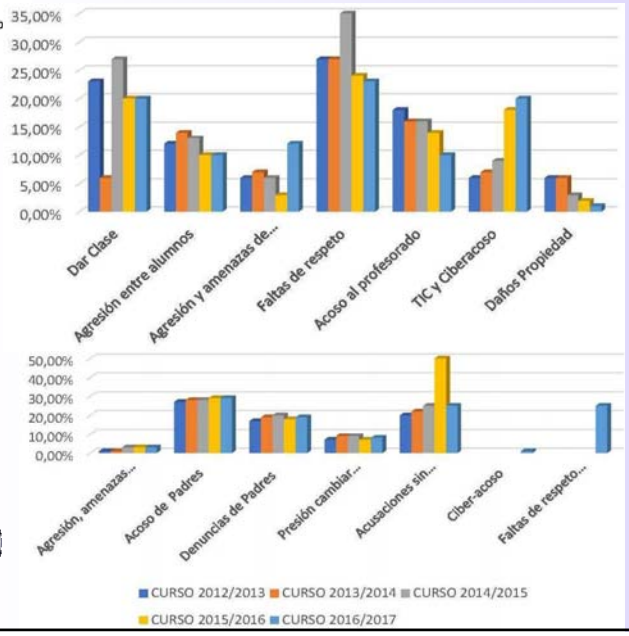
6.3.1. Tasas de prevalencia enfermería (EU-OSHA, 2010)

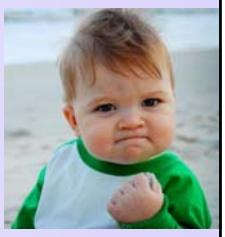


Porcentaje de profesionales de enfermería que han sufrido violencia externa (pacientes/familiares) **al menos una vez por semana**

6.3.2. Tasas de prevalencia enseñanza (ANPE, 2017)

N (2016-2017): 2249 casos atendidos





6.4. Características de los trabajadores de riesgo a violencia física externa en 15UE (1995–2005) (van den Bossche et al., 2013; Eurofound, 2015)

Sector ocupacional: Hostelería, salud, educación, trabajo social, Admon. pública, comercio, transporte y banca.

Sexo: Hombres > Mujeres

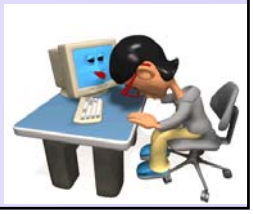
(57% vs. 43%, con diferencias de hasta el 24%).

Las mujeres sufren más acciones de violencia externa que los hombres excepto amenazas: hombres 60%

(Eurofound, 2016)

Edad: Jóvenes (hasta 44 años).

Actividad: trabajo con ordenador, mucha demanda y bajo control.



6.5. Otros estudios

(Rincón-del Toro et al., 2016)

Salud. Atención Primaria Comunidad de Madrid

Mujeres > Hombres

- Prevalencia: 10%
- 84% mujeres.
- Mediana edad 48 años.
- Causa. **Frustración**: tiempo espera, incapacidad, tratamiento, disconformidad asistencia.

Disparidad resultados. Método recogida de datos, sectores estudiados, técnicas muestreo, definición de variables, otros.

U N I P S I C O

7. Consecuencias

Dependerán de intensidad de agresión, intenciones del agresor y de cómo perciba la víctima la agresión

1. **Miedo y ansiedad.**
2. **Problemas de sueño.**
3. **Fatiga.**
4. **Depresión.**
5. **Estrés post-traumático.**
6. **Lesiones físicas.**
7. **Vergüenza**

1. **Baja productividad.**
2. **Incremento absentismo.**
3. **Baja motivación.**
4. **Abandono empelados.**
5. **Aumenta accidentabilidad.**

U N I P S I C O

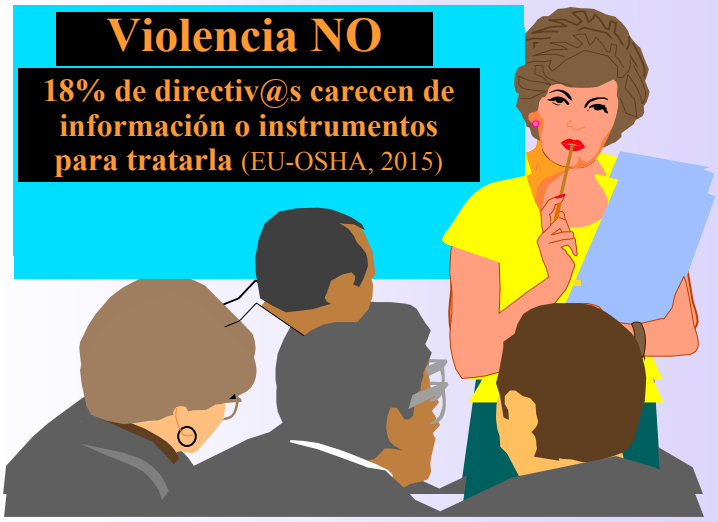
8. PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN SOBRE LA VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO

PREVENCIÓN

proactiva y global vs. ~~reactiva y puntual~~

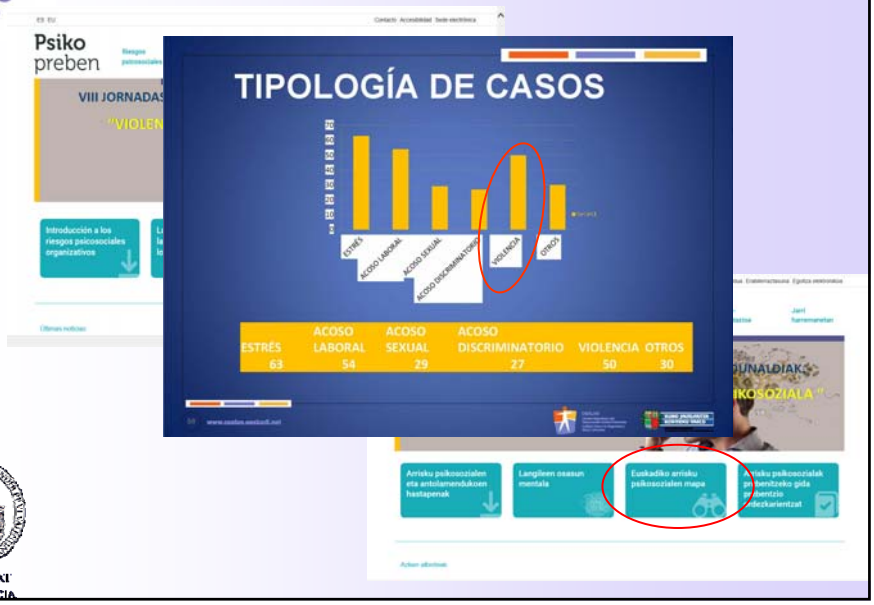
Violencia NO

18% de directiv@s carecen de información o instrumentos para tratarla (EU-OSHA, 2015)



Evaluación periódica de factores psicosociales
(según legislación) **y específica según situación**

Elaborar estudios de prevalencia/incidencia: mapas de violencia en el trabajo



Información: cultura de prevención

(ejemplo: ANPE)

Diseño del trabajo

- **1. Proteger lugar de trabajo** (instalar)**:**
  - cámaras vídeo.
  - alarma.
  - cristales de seguridad.
  - vigilantes, etc.
- **2. Cajas fuertes y dinero mínimo.**
- **3. Teléfonos móviles y/o alarma para facilitar comunicación con centralitas.**
- **4. No entrar en sitios inseguros.**
- **5. Evitar aislamiento de trabajadores.**
- **6. Ofrecer información a clientes.**
- **7. Diseño entorno físico** (condiciones, salidas, calidad, visibilidad, cargas de trabajo, etc.)**.**
- **8. Accesos al lugar de trabajo.**
- **9. Tiempos de espera.**

Formar supervisores/as y directivos/as

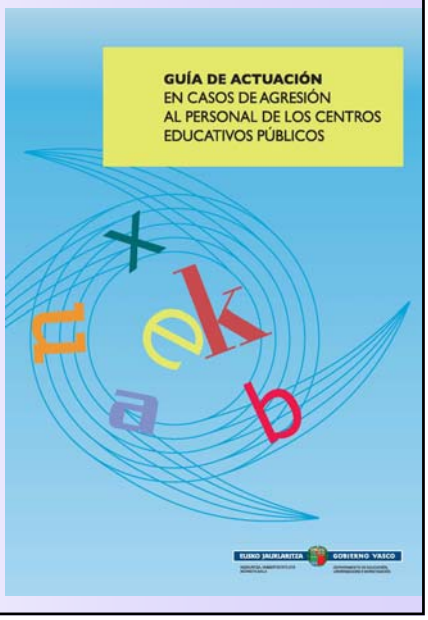
U N I P S I C O

Formar trabajadores/as en manejo de conflicto/agresión

U N I P S I C O

1. **Comunicación verbal** (contenido de la información, culpar, acusar, etc.).
2. **Comunicación no verbal** (tono, miradas, contacto ocular, desafío, espacios, empatía, etc.).
3. **Habilidades sociales.**
4. **Manejo de críticas, amenazas, coacciones o insultos** (escalada del conflicto).
5. **Activación de protocolos.**
6. **Apoyo social.**

Importancia de manuales y procedimientos de actuación



Importancia de manuales y procedimientos de actuación

Bankia

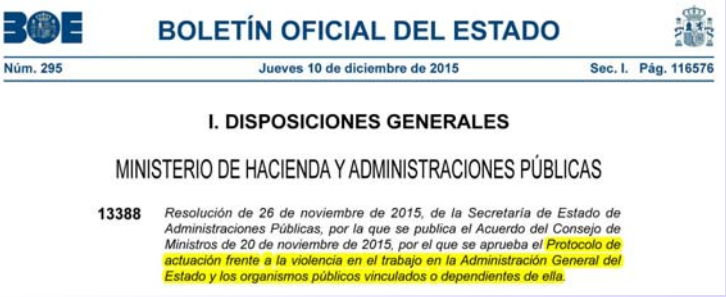
Anexo I, Pautas de Actuación Normalizada frente a Situaciones de Violencia Externa

RECOMENDACIONES:

a) No afrontar este tipo de situaciones en solitario, manteniendo la visibilidad y comunicación con todos los compañeros, a fin de evitar quedarse a solas en zonas cerradas en compañía de personas violentas (Por ejemplo, despacho del director, sala de juntas,…)
b) Ayudar al compañero requiere un compromiso de todos.
c) Extremar la amabilidad y la cortesía en el trato.
d) Evitar el enfrentamiento directo, no respondiendo a las provocaciones.
e) Explicar de manera razonada los motivos por los cuales no es posible cumplir las demandas violentas o comportamientos coactivos del cliente o tercero.
f) En caso de reclamaciones procedentes de clientes, se recogerán las identidades de los reclamantes, así como de las posibles personas que hayan presenciado los hechos.

Gobierno de Navarra: protocolo actuación agresiones externas en educación

Establecer sistema de sanciones y defender derechos de víctima



BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO

Núm. 295 Jueves 10 de diciembre de 2015 Sec. I. Pág. 116576

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

13388 *Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.*

Servicios de Psicología

U N I P S I C O

Rehabilitación víctimas

VNIVERSITAT DE VALÈNCIA